香港申诉专员

正面看投诉
共建好制度

2021/22 年报撮要

香港申诉专员
2021/22年报撮要

投诉及查询

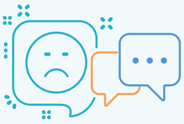
在本年度，本署接到4,934宗投诉个案。撇除140宗同类主题投诉后，接到的一般投诉共4,794宗，较去年略有增加。至于接到的查询则有8,851宗。

连同由上年度转入的投诉，我们于本年度完成处理共5,032宗投诉个案。在已完成处理的投诉当中，有2,739宗是已跟进并终结，其余2,293宗经评审后终结。

已跟进并终结的个案共2,739宗，较去年的2,826宗略为减少。在这些个案中，有206宗（7.5%）与2019冠状病毒病疫情有关，跟2020/21年度的数字相若（220宗或7.8%），投诉主要涉及补贴的审批、检疫安排和文件、公共服务暂停等问题。其余的个案（2,293宗）经评审后终结，当中包括投诉缺乏充分理据（1,171宗，或51.1%），或受本署职权范围或条例所限（1,122宗，或48.9%）。

2021/22年度主要数字一览

接到的投诉总数
4,934宗

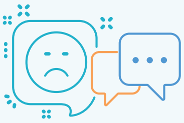


一般投诉
4,794宗

同类主题投诉
140宗

接到的查询
8,851宗

已完成的投诉个案
5,032宗



一般投诉
4,897宗

同类主题投诉
135宗

调查及查讯结果

年度内，本署对92宗投诉个案进行全面调查，其中有49宗（占53.3%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」，反映所涉机构有行政失当。在2,432宗以查讯方式终结的个案中，本署发现399宗（占16.4%）有不足之处。

- 成立 (17.4%)
- 部分成立 (20.7%)
- 投诉不成立，但机构另有缺失 (15.2%)
- 不成立 (44.6%)
- 未有定论 (0%)
- 投诉已撤回／中止调查 (2.1%)

主动调查

本署在年度内完成了八项主动调查：

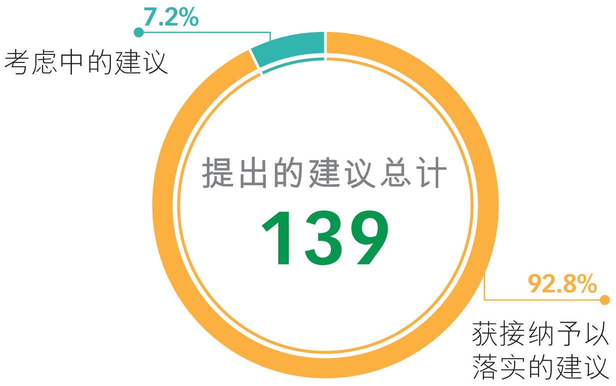
OMB/DI/431	食物环境卫生署及建筑署对公厕的管理和维修
OMB/DI/438	升降机及自动梯的监管机制
OMB/DI/441	食物环境卫生署执行防蚊和灭蚊工作成效
OMB/DI/443	政府外聘传译服务安排
OMB/DI/445	渔农自然护理署有关狗主责任的规管工作
OMB/DI/447	政府对外佣宿舍的规管
OMB/DI/448	政府对非法燃油转注活动的规管
OMB/DI/450	运输署对驾驶执照申请人／持有人体格证明的要求

建议

我们在年度内进行了的调查及提出的建议的数目如下：

完成了的全面调查：**92**
提出的建议：**74**

完成了的主动调查：**8**
提出的建议：**65**



履行服务承诺

虽然疫情持续，而本署亦需实施特别工作安排，我们在处理投诉时仍能够达到服务承诺所订定的全部标准。

投诉	服务标准	承诺指标	达标率
认收投诉个案	5个工作天内	99%	99.9%
受本署职权范围所限，经初步评审后终结投诉个案	10个工作天内	90%	99%
	15个工作天内	99%	100%
完成投诉个案	3个月内	80%	85%
	6个月内	99%	99.4%

处理查询方面，我们亦能够达到服务承诺所订定的标准。

查询	服务标准	承诺指标	达标率
答复书面查询	5个工作天内	95%	98.2%
	10个工作天内	99%	100%

调解

在过去一年，因应2019冠状病毒病而实施的特别工作安排，间歇地影响本署的正常运作。尽管如此，我们仍致力以调解方式处理投诉，并且得到令人鼓舞的回应。年度内共录得217宗调解个案，当中有215宗获成功调解。除在本署办事处进行面谈及透过电话进行调解外，我们亦首次进行线上调解会议。本年度以调解方式终结的投诉个案平均需时约13.4天，而在十天内及在一个月内终结的个案分别有逾54%及逾92%。

调解个案

217宗

涉及公开资料的投诉

在本年度，本署接到涉及公开资料的投诉个案共有87宗。在已终结的93宗涉及公开资料的个案中，本署发现当中30宗（占32%）有不足之处。

	接到的投诉	已终结的个案*
《守则》涵盖的机构	74	80
《守则》涵盖范围以外的机构	13	13

* 包括由上年度转入的个案

重新评审及覆检个案

在年度内，本署重新评审了326宗个案，其后就当中131宗个案重新展开查讯。此外，我们覆检了142宗个案，对所有个案均维持原来的决定。

香港申诉专员
2021/22年报撮要

传递本署的资讯

本署在疫情下调整了宣传策略及与市民大众沟通的方式。除了透过实体活动与网上平台同步传递本署的资讯外，我们亦为提升日后的工作效果进行了公众观感调查、重新设计本署网页，并制作新的宣传片和单张。

在本年度，我们举办了三次新闻发布会及发出两份新闻公报以公布八项主动调查的结果。我们亦宣布展开八项主动调查，并邀请市民大众提供意见。

我们亦为不同政府部门及机构举办了14次交流会，讲解本署的使命和工作，并分享我们处理投诉的经验。

申诉专员嘉许奖颁奖典礼于2021年11月4日举行。本年度的大奖得主是水务署，另外两个获奖部门是环境保护署和房屋署。屋宇署则获颁调解奖。此外，64名公职人员获颁奖项，以表扬他们在服务市民方面的卓越表现。

2021年4月及5月，本人与同事参加了国际申诉专员协会澳大利西亚暨太平洋区分会在网上举办的第33届会员会议，以及国际申诉专员协会在网上举办的第12届会员大会、常务理事会会议及国际会议。

在挑战中迈步向前

在本年度，2019冠状病毒病带来更艰巨的挑战，但我们仍然致力建立积极为市民服务的团队，并继续自行培养人才，务求为公署建立一支干练的调查团队。我们竭力维持学习及分享的文化，举办报告技巧互动学习班，以及经验分享工作坊，就写作技巧及处理司法覆核和小额钱债追讨个案交流心得。本署人员亦获安排参加由海外申诉专员机构举办的网上会议及研讨会，从中认识不同国家和地区在处理投诉方面的最佳实务方法和当前趋势。

本署继续推行「雇员身心安康计划」，为职员提供所需的工作指导和辅导，帮助他们在个人及专业方面提升效能。为配合以「无惧转变尽展所长」为主题的全新计划，我们在情况许可时举办了数个员工身心健康工作坊，鼓励职员培养正能量积极投入生活，并更了解自己的品格优势，在工作和生活中善加利用。

	报告年度[1]				
	17/18	**18/19**	**19/20**	**20/21**	**21/22**
查询	**11,424**	**10,403**	**8,581**	**7,505**	**8,851**
投诉					
(a) 须处理的投诉个案	**5,587**	**5,808**	**20,737**	**30,713**	**5,626**
– 接到的投诉	4,829[68]	4,991[349]	19,767[15,034]	29,814[25,155]	4,934[140]
– 由上年度转入	758	817	970	899	692
(b) 已完成的投诉个案	**4,770[61]**	**4,838[353]**	**19,838[15,040]**	**30,021[25,155]**	**5,032[135]**
已跟进并终结	**2,724[52]**	**2,912[344]**	**2,807[326]**	**2,826[249]**	**2,739[102]**
– 经查讯后终结[2]	2,292[37]	2,502[326]	2,418[217]	2,480[246]	2,432[102]
– 经全面调查后终结[3]	195[15]	205[18]	240[109]	167[3]	92
– 经调解后终结[4]	237	205	149	179	215
经评审并终结	**2,046[9]**	**1,926[9]**	**17,031[14,714]**	**27,195[24,906]**	**2,293[33]**
– 缺乏充分理据跟进[5]	1,099	1,037[9]	8,676[7,496]	1,295[203]	1,171[6]
– 受条例所限不得调查[6]	947[9]	889	8,355[7,218]	25,900[24,703]	1,122[27]
(c) 已完成的投诉个案百分比= (b) / (a)	**85.4%**	**83.3%**	**95.7%**	**97.7%**	**89.4%**
(d) 转拨下年度= (a) – (b)	**817**	**970**	**899**	**692**	**594**
已完成的主动调查数目	**12**	**12**	**10**	**9**	**8**

注1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
注2. 根据《申诉专员条例》第11A条跟进的一般性质的个案。
注3. 根据《申诉专员条例》第12条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。
注4. 根据《申诉专员条例》第11B条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。
注5. 基于缺乏表面证据、所涉机构正采取行动，或投诉人只是表达意见等原因而不予跟进并已终结的个案。
注6. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查。
[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。
– 有关上表使用的词汇的详细定义，请参阅第一章「用语词汇」。

FSC www.fsc.org 混合產品 源自負責任的森林資源的紙張 FSC™ C017167

采用环保纸张印制